

ANEXO I

# Protocolo de Actuación en materia de Mediación Penitenciaria



Ministerio de  
Justicia y Derechos Humanos  
Presidencia de la Nación

## **ÍNDICE**

<b>1. Protocolo de actuación en materia de mediación penitenciaria.....</b>	<b>2</b>
1.1. Objetivos .....	2
1.2. Ámbito de aplicación.....	2
1.3. Actores / Destinatarios.....	2-3
1.4. Integración del Equipo de Mediación Penitenciaria. Requisitos.....	3
1.5. Articulación con otros organismos.....	3-4
<b>2. Aspectos Técnicos y Procedimiento de actuación en materia de mediación penitenciaria.....</b>	<b>4</b>
2.1. Ingreso al Establecimiento Penitenciario.....	4
2.2. Presentación del Programa al Personal del Servicio Penitenciario...4-5	
2.3. Etapas del Procedimiento de Mediación Penitenciaria.....	5
2.3.1 Etapa 1: Detección del caso.....	5-6
2.3.2. Etapa 2: Definición del problema y evaluación: la entrevista con el/la persona privada de la libertad.....	6-11
2.3.3.Etapa 3: Sinodal .....	11-13
2.3.4.Etapa 4: Reunión de Mediación .....	13
2.3.5. Etapa 5: Seguimiento.....	13

# 1. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE MEDIACIÓN PENITENCIARIA.

## 1.1 Objetivos

- ❖ Unificar y estandarizar las acciones de intervención del personal especializado en mediación penitenciaria.
- ❖ Contar con una herramienta de consulta acerca de las acciones preventivas a seguir, a fin de evitar y disminuir riesgos durante el desarrollo de las tareas del Equipo de Mediación Penitenciaria (en adelante EMP).
- ❖ Compartir una metodología para la implementación de la mediación penitenciaria en otros establecimientos de encierro.
- ❖ Sistematizar la recolección de datos a los fines estadísticos (*conforme pautas establecidas en los formularios que la presente Resolución aprueba*).

## 1.2 Ámbitos de aplicación

Este protocolo ha sido diseñado para su aplicación en los Complejos Penitenciarios Federales, pudiendo ser utilizado como modelo para la implementación de programas similares en otras jurisdicciones.

## 1.3. Actores / Destinatarios

Se denomina actores del conflicto penitenciario a todas aquellas personas que se encuentran dentro del ámbito penitenciario y a aquéllos que, indirectamente, están ligados al mismo. Así, además de las personas privadas de su libertad (en adelante PPL) y el personal del Servicio Penitenciario, que son los actores más directos y visibles, también se deben contemplar en aquel carácter a los familiares de los

mismos y a aquellos otros individuos que, indirectamente y en forma ocasional, pueden ser parte en un conflicto con las características mencionadas.

#### **1.4 Integración del Equipo de Mediación Penitenciaria. Requisitos.**

Los profesionales que integren el EMP deberán contar con la siguiente capacitación:

- Formación Básica en Mediación, requerida para ser mediador, ya sea en el ámbito prejudicial o comunitario.
- Entrenamiento específico en mediación penitenciaria.
- Conocimiento de la Ley N° 24.660 de ejecución de pena privativa de la libertad.

Deberán conformarse equipos interdisciplinarios que incluyan un mediador abogado con formación en Derecho Penal.

#### **1.5 Articulación con otros organismos**

Para responder a todas las demandas que involucran la complejidad de los casos abordados con las personas privadas de su libertad (PPL) es importante el trabajo en red con diversos organismos oficiales que desempeñan sus funciones en el mismo contexto.

Se podrá articular con:

- Servicio Penitenciario Federal: área de sociales, de psicología, de judiciales, criminología, salud, educación, CRD (Centro de rehabilitación de drogadependientes) y todo otra área que funcione dentro de los Complejos Penitenciarios Federales;
- Defensoría General de la Nación;
- Defensorías Penales y Civiles;
- Defensorías de niños, niñas y adolescentes;
- Servicios Sociales Zonales;
- Fiscalías

- Juzgados
- Todo otro organismo que tenga entre sus misiones el trabajo con PPL y/o sus familiares.

## 2 ASPECTOS TÉCNICOS Y PROCEDIMIENTO DE ACTUACION EN MATERIA DE MEDIACIÓN PENITENCIARIA

### 2.1 Ingreso al Establecimiento penitenciario.

El profesional que coordine el Programa de Mediación Penitenciaria (PMP) asignará a los mediadores que concurren a determinado Complejo Penitenciario Federal. Esta designación se informará por única vez al Jefe del Complejo correspondiente, detallando apellidos, nombres y DNI de los profesionales que asistirán.

Cada vez que los mediadores se presenten en los días establecidos, presentarán documentación necesaria para acreditar su identidad y comunicarán su ingreso al personal del SPF, quien asignará un agente para el acompañamiento durante su tarea en el interior del Complejo.

No se podrá ingresar al penal con elementos tecnológicos tales como celulares, tablets, ni objetos cortantes. La vestimenta del EMP debe ser acorde a la reglamentación del SPF. Además se recomienda no concurrir con indumentaria similar o que pueda identificarse con el uniforme utilizado por el personal del SPF o con fuerzas de seguridad en general; ello con el fin de evitar confusiones sobre la función que cumple el EMP.

### 2.2 Presentación del Programa al Personal del Servicio Penitenciario.

A fin de que el personal del SPF de cada complejo tome conocimiento sobre el contenido y alcance del programa, desde la Coordinación se realizarán las entrevistas previas de presentación formal de autoridades y normativa respaldatoria del accionar del EMP. Asimismo se entregará a las autoridades los folletos informativos acerca del PMP.

Como primera actividad, el EMP deberá realizar las charlas de sensibilización<sup>1</sup> a los funcionarios, agentes y personal civil del SPF.

En estas charlas se explicarán los objetivos del PMP y la metodología de trabajo, resaltando la importancia del trabajo conjunto y los beneficios que la puesta en marcha del programa puede ofrecer.

De acuerdo a las particularidades de cada penal se diseñara el modo de abordaje de estas charlas y la conformación de los grupos a quienes irán dirigidas.

## **2. 3. Etapas del Procedimiento de Mediación Penitenciaria**

### **2. 3.1 Etapa 1: Detección del caso**

El EMP llevará a cabo entrevistas con las personas privadas de libertad a las que accederá por diferentes fuentes de derivación:

- a. Personal Jerárquico del SPF.**
- b. Personal civil del SPF de las divisiones:** asistencia social, educación, criminología, judicial, salud y trabajo.
- c. Por otros organismos oficiales:** defensorías, fiscalías, entre otros.
- d. Charlas de sensibilización con personal del SPF.**
- e. Charlas de sensibilización con las PPL en pabellones:** El EMP ser acompañado por el personal penitenciario en su ingreso a los diferentes pabellones a fin de realizar las charlas de sensibilización. Los objetivos de la charla son: presentar al equipo de trabajo, explicar los alcances del PMP y relevar casos que puedan ser abordados desde alguno de los métodos propuestos por el PMP. Se utilizará un lenguaje claro y sencillo, asegurándose de esta manera que el

---

<sup>1</sup> Hay dos tipos de “Charlas de sensibilización”, una que se da al personal del servicio penitenciario, funcionarios, agentes y personal civil del Servicio. La otra charla es la que se brinda a las personas privadas de libertad dentro de los pabellones.

contenido de la información sea efectivamente comprendido por las PPL. La charla tendrá una duración aproximada de 30 minutos. En la misma pueden darse ejemplos de situaciones en las que el EMP haya intervenido, siempre en forma general, sin suministrar ningún dato que pueda identificar a la parte solicitante, o a cualquier otra persona que haya intervenido en el caso. Finalizada la charla todos aquellos interesados, podrán anotarse en un listado para ser entrevistados en forma individual y confidencial por el EMP.

- f. **Personas privadas de su libertad:** que han pasado por mediación, facilitación u orientación.

#### Forma de solicitud de entrevista por parte de las PPL

El pedido de entrevista con el EMP se podrá efectuar en forma verbal o escrita. El mismo puede hacerse a través de los mediadores, celadores, operadores o encargados de cada pabellón, quienes deberán informar al Jefe de Seguridad Interna para que tome la intervención de su competencia.

### **2.3.2. Etapa 2: Definición del problema y evaluación: la entrevista con la persona privada de su libertad:**

#### **A. Consideraciones a tener en cuenta al momento del abordaje del conflicto:**

1. En caso de considerarlo necesario, en base a información previa, se analizará el perfil y demás características personales de la PPL a entrevistar.
2. Grado de violencia desarrollado en el conflicto (ídem a).
3. Lugar de realización de las entrevistas: el EMP llevará a cabo las entrevistas con las PPL en lugares adecuados provistos por las autoridades del SPF, poniendo especial atención tanto en las condiciones de seguridad en que se llevará adelante la entrevista, como en el hecho de que esto no vulnere el principio de la confidencialidad.

4. Expresa voluntariedad de la PPL de participar en la entrevista y de acceder a la audiencia de mediación en caso de concretarse el proceso. Es importante remarcar que la voluntariedad rige para todas las partes (requiriente/requerido, e inclusive los mediadores)
5. Alcances de la confidencialidad, con respecto al SPF, a los profesionales civiles y a la otra parte. Es fundamental clarificar con el entrevistado qué autoriza a transmitir y a qué personas.

## **B. Tipología de casos:**

### *1. Conflictos entre personas privadas de su libertad:*

Cuestiones de convivencia

### *2. Conflictos entre PPL y sus familiares:*

- a) Re-vinculación familiar
- b) Régimen comunicacional
- c) Alimentos
- d) Problemáticas con otras instituciones y/ u organismos (escuelas, ANSES, hogares, institutos, etcétera)
- e) Otros

### *3. Conflictos entre PPL y personal del SPF y/o personal y profesionales de las diferentes áreas del Complejo*

- a) Temas Administrativos
- b) Otros

## **C. La entrevista con la persona privada de su libertad:**

1. Recibido el caso, el EMP procederá a registrarlo y a abrir la ficha correspondiente, donde se incorporará toda la información recibida
2. Durante la entrevista se relevarán todos los datos que figuran en la **Ficha 1 del Anexo II de la resolución que aprueba el presente**, denominada "**ficha de ingreso**". Es imprescindible volcar la información recibida en la ficha de ingreso al momento de la entrevista.
3. Los datos personales que consten en la ficha de ingreso tendrán el carácter de reservados y quedaran en poder del EMP.

4. Se procurará en dicha entrevista conocer la percepción del entrevistado con relación a los hechos objeto del conflicto, su historia personal, social, familiar, su situación actual y cualquier otra circunstancia que sirva para evaluar la forma de abordaje en la resolución del conflicto.
5. El EMP valorará, con el contenido de cada entrevista, la conveniencia de derivar el caso a mediación o utilizar otro método adecuado. Si el caso planteado por la PPL se encuentra dentro de la incumbencia del PMP, se le informará al entrevistado el modo de intervención que se utilizará: mediación, facilitación, orientación o derivación a otras áreas.
6. En función del modo de intervención apropiado para el caso, se le informará a la PPL las características propias y distintivas de cada procedimiento y las funciones de los mediadores.
7. En caso de aceptar la PPL la propuesta de la mediación o facilitación se solicitarán los datos de la persona que desea contactar: nombre y apellido, domicilio y teléfono. De no contar con dichos datos se le aclarará que es indispensable obtenerlos para poder realizar el contacto y la convocatoria.
8. El avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS), permite utilizar un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Las mismas pueden ser útiles para identificar lugares, domicilios, contactar personas (por ejemplo: redes sociales, mapas interactivos).
9. Cuando las necesidades o inquietudes planteadas por la PPL no puedan ser satisfechas o canalizadas por el PMP, se le informará al entrevistado tal situación, en ese mismo momento. Si fuera necesario efectuar una derivación del caso al personal del SPF de cualquier instancia o rango, se deberá contar con el consentimiento del entrevistado.

10. El EMP podrá requerir información a las diferentes Áreas del Complejo (asistentes sociales, psicólogos, docentes, médicos) como así también de todo otro profesional cuya intervención se juzgue relevante.

#### **D. Evaluación del caso y derivación.**

Como resultado de la evaluación de la entrevista con la, la consulta puede derivar en alguno de los siguientes procesos:

**1. Orientación:** en este proceso el EMP brinda a la PPL la información necesaria para evacuar su consulta ante el caso planteado. Los casos clasificados como “orientados” en la estadística, no requieren ninguna otra acción, por parte del EMP, más que proporcionarle al consultante la información solicitada derivándolo al área correspondiente del SPF.

**2. Facilitación:** es el conjunto de acciones e intervenciones que realiza el mediador para la gestión del conflicto, sin reunión entre las partes ni desarrollo del proceso de mediación, con sus etapas y contexto característico.

En el contexto penitenciario, también se utiliza este método de resolución de conflictos para la intervención en problemas relacionados con temas administrativos, tanto con las diferentes áreas del SPF como con instituciones externas, entre otros.

En la facilitación el mediador utiliza técnicas y herramientas propias de los MARC (Métodos alternativos de resolución de conflictos), sin sujeción a la estructura de procedimiento propio de la mediación.

Toda facilitación incluye, en algún momento de la intervención, un proceso negocial. También puede darse la situación de un caso que comience siendo facilitado y por sus particularidades derive en un proceso mediatorio.

**3. Mediación:** es el método de resolución de conflictos mediante el cual el mediador, como tercero imparcial, facilita la comunicación entre las partes en conflicto (una de las cuales - o ambas se encuentra privada de la libertad), a través de un proceso dirigido, para que éstas de modo colaborativo, encuentren una solución mutuamente satisfactoria. El desarrollo y características del proceso se detallan en la etapa 4. También pueden darse algunas de las siguientes modalidades:

**3.1 Mediación Puente:** este proceso reúne todas las características de la mediación ya definidas, con la diferencia que se desarrolla en su totalidad, en reuniones privadas. Cabe destacar que por las particularidades de la mediación penitenciaria, llevada a cabo en un contexto carcelario, muchas de las entrevistas privadas con los requeridos se realizan de forma telefónica, por videoconferencia o en algunos casos mediante entrevistas presenciales en las oficinas del EMP.

**3.2. Mediación a distancia:** este proceso reúne todas las características de la mediación ya definidas, con la particularidad que se lleva a cabo a través de una plataforma web que permite la interacción a distancia cuando las partes están a más de 150 kilómetros de distancia. Para casos excepcionales podría realizarse la mediación bajo esta modalidad aunque la distancia sea menor a la indicada.

**3.3. Mediación entre personas alojadas en diferentes establecimientos penitenciarios:** este proceso también reúne todas las características de la mediación ya definidas. Su particularidad es que implica el traslado de una de las partes (PPL) a otro penal. Estas mediaciones requieren que se soliciten las autorizaciones pertinentes tanto en los complejos penitenciarios como en los Juzgados a cuya disposición se

encuentren alojadas las PPL que participen en la mediación, todo ello de conformidad con los reglamentos del SPF.

Una vez evaluado el caso y definido el modo de abordaje, se completará la Ficha 1 *del Anexo II de la presente Resolución a los fines estadísticos.*

### **2.3.3 Etapa 3: Sinodal**

**Objetivo:** Evaluación, definición del problema y convocatoria de la parte requerida.

**Acciones:**

- ✓ Identificar y contactar al requerido.
- ✓ Informar, en forma fehaciente, al SPF la fecha en que se llevará a cabo la mediación, mediante nota firmada por el responsable del EMP.
- ✓ Informar a la PPL de fecha de mediación.
- ✓ Envío de la convocatoria a la parte requerida.

El EMP contactará a la parte requerida por la PPL en forma telefónica (téngase en cuenta que generalmente se trata de familiares de la PPL). En caso de no tener su número telefónico se enviará nota por correo a fin de que tome contacto con el PMP. Si no se cuenta con ningún dato es importante la utilización de las TICS para obtener alguna información sobre el requerido.

Al momento del contacto vía telefónica, se le explicará al requerido los alcances del programa de mediación y las características del mismo. Luego se planteará el motivo del llamado, siempre respetando, en función de la

confidencialidad, lo acordado con la PPL en cuanto a lo que desea que sea transmitido<sup>2</sup>.

Si es confirmada su participación en el proceso de mediación, se fijará en ese momento, la audiencia a fin de llevar a cabo la mediación en el Complejo Penitenciario respectivo. Además se le avisará que recibirá una carta de convocatoria, consignando la fecha y hora de la audiencia ya consensuada telefónicamente. Dicha convocatoria deberá incluir además, la información sobre la documentación necesaria para el ingreso al establecimiento penitenciario.

El EMP informará a la PPL, en la siguiente entrevista, fecha y hora de la audiencia de mediación. También informará al SPF, mediante nota fehaciente, fecha y hora de audiencia y datos de la parte requerida.

Se dejará constancia en el legajo del interno de:

1. Fecha de audiencia.
2. Datos de envío de la convocatoria o todo otro dato necesario para la prosecución del caso.
3. Llamados telefónicos efectuados.

De no poder realizarse contacto alguno con el familiar, se entrevistará nuevamente a la PPL a fin de recabar toda aquella información que pueda ser de utilidad para efectivizar la convocatoria.

Si se mantiene la imposibilidad de contacto con el requerido contactado, o éste se niegue a participar en la mediación; se dará por finalizada dicha etapa procediéndose a dejar constancia de todo lo actuado en la ficha

---

<sup>2</sup> Las conversaciones que se mantienen, durante esta etapa, con el “requerido” (generalmente familiares de las PPL) requieren de un gran profesionalismo en el uso de las herramientas de mediación, extrema minuciosidad, precisión con las palabras empleadas y empatía. Hay que tener en cuenta el contexto en que se da la conversación: en el 99% de los casos es en forma telefónica, requiriendo de esa persona que concurra a un establecimiento penitenciario para llevar a cabo un proceso de mediación, y en muchos casos para volver a vincularse con alguien que está privado de su libertad.

respectiva e informando de tal situación a la PPL. En la estadística deberán consignarse como mediaciones desistidas.

#### **2.3.4 Etapa 4: Reunión de Mediación**

Los mediadores evaluarán la realización de audiencias conjuntas. Las mismas se llevaran a cabo siempre que exista la posibilidad de diálogo entre las partes involucradas asegurando un contexto de seguridad para todos aquellos que intervienen en el proceso. Se deberá tener en cuenta que una vez iniciada la mediación en forma conjunta resulta difícil poder realizar reuniones privadas en virtud de que hay que contemplar el traslado a otro espacio físico con el correspondiente personal de seguridad (personal de requisa).

Finalizado el proceso de mediación se deberá labrar un acta en la que se deja constancia de la participación en el proceso, de todos los actores involucrados. El acta debe contener la firma de los mediadores y los participantes.

#### **2.3.5 Etapa 5: Seguimiento**

El EMP realizará el seguimiento de los casos en los que se intervenga. Por lo tanto, una vez finalizada la mediación, se reunirá nuevamente con la PPL de que se trate, a fin de realizar un seguimiento sobre:

- a) La experiencia del proceso mediación,
- b) Los avances del proceso
- c) En caso de acuerdo, el cumplimiento del mismo.
- d) La necesidad de reabrir la mediación desarrollada<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> La reapertura de una mediación puede realizarse a pedido de las partes ya sea porque quieren agregar un nuevo tema, reformular alguna cláusula o por incumplimiento del acuerdo.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2018 - Año del Centenario de la Reforma Universitaria

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo**

**Número:**

**Referencia:** ANEXO I Protocolo de Actuación en materia de Mediación Penitenciaria

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 14 pagina/s.